

Plec de clàusules tècniques per a la contractació del servei de manteniment i monitorització dels CPDs i Sales Tècniques del Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient 25/275

Cristina Méndez

Directora

Departament d'Organització i Comunicació

Índex

1	Antecedents	1
2	Objecte del contracte	3
3	Descripció de la situació actual	4
3.1	Ubicacions	4
4	Descripció del servei	5
4.1	Auditoria	5
4.2	Sistema de monitorització	5
4.3	Manteniment	7
4.3.1	Abast	7
4.3.2	Qualitat i disponibilitat dels serveis	8
4.3.3	Serveis de manteniment	8
4.4	Gestió i assessorament tècnic	10
4.5	Tancament i traspàs del servei	10
5	Requeriments generals	12
5.1	Model de relació	12
5.1.1	Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili	12
5.1.2	Perfils de l'adjudicatari	13
5.2	Òrgan de gestió	15
5.2.1	Comitè de direcció	15
5.3	Informes i Lliurables	16
5.3.1	Informe setmanal	16
5.3.2	Informe Comitè de Direcció	16
5.3.3	Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques	16
5.4	Adequació permanent a les necessitats	17
5.5	Condicions de la prestació del servei	17
5.5.1	Gestió incidències, evolutius i suport	17
5.5.2	Horari de prestació del servei	17
5.5.3	Eina de gestió tiqueting (ITSM)	18
5.5.4	Canals de comunicació	18
5.5.5	Ubicació física del servei	18
5.6	Visita Prèvia	18
6	Execució del projecte	19
6.1	Requeriments d'execució	20
7	Altres consideracions	21
7.1	Presentació de la documentació	21

1 Antecedents

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant PSPV, és la prestació de serveis assistencials, d'investigació i docència. Addicionalment a aquesta activitat també es realitza la gestió de suport a d'altres serveis assistencials i a entitats de l'entorn sanitari ubicades al Parc, així com la gestió dels immobles i instal·lacions en el recinte. En l'any 2018 es va traspasar la gestió d'Atenció Primària del PAMEM que consta de 3 centres d'atenció primària i un CUAP.

Segons es reflecteix en la definició pròpia de l'empresa, els objectius a assolir son:

- Gestionar els edificis i les instal·lacions del recinte i, a aquest efecte, pactar els negocis jurídics que escaiguin a fi i efecte de possibilitat que tercers hi puguin realitzar les activitats que siguin d'interès del Servei català de la Salut, sense més limitacions que les establertes en les normes de patrimoni de la Generalitat de Catalunya i al Pla Especial d'Ordenació del recinte de l'antic Hospital Militar de Barcelona.
- Prestar serveis d'atenció sanitària i de salut mental, com també de promoció de la salut, prevenció de la malaltia i atenció sociosanitària a la població.
- L'execució de programes institucionals en matèria de protecció de la salut, prevenció de la malaltia, assistència sanitària i sociosanitària i rehabilitació.
- La prestació, en el seu cas, i la gestió de serveis de suport a d'altres serveis assistencials.
- Desenvolupar programes d'investigació en l'àmbit de la salut i col·laborar amb la universitat i la resta d'institucions competents en matèria de docència i recerca.
- Desenvolupar totes les actuacions necessàries per al compliment dels seus objectius, com també les actuacions en relació amb les funcions esmentades anteriorment que li siguin encomanades.

Aquesta oferta, actual i futura, es basa en serveis que tenen una dependència cada cop més accentuada respecte a les tecnologies de la informació. La diversitat de serveis, la seva criticitat i la seva dependència dels entorns tecnològics obliguen el PSPV a disposar d'un model tecnològic avançat i amb alts nivells de disponibilitat.

L'any 2018, el PSPV, des de l'àmbit TI, va abordar un procés de modernització que garantís els nivells de disponibilitat globals necessaris als sistemes i serveis TI del Parc i, en conseqüència, als seus serveis assistencials, amb la mínima afectació dels serveis actuals i es va proposar la construcció d'un nou CPD, correctament acondicionat, i l'adaptació del que havia en aquell moment com a CPD de backup.

Aquesta licitació (18-191) incloïa el manteniment i monitorització d'aquestes instal·lacions al que hi ha que donar continuïtat i afegir les sales tècniques dels diferents equipaments que enllacen amb el CPD principal.

La no contractació d'aquests serveis suposaria que:

- Podéssim quedar incomunicats si es veu afectada la canalització comuna i el cablejat de les escomeses d'operadors.
- Existeixi possibilitat de comunicació de alguna de las sales en cas de veure's afectada la connexió de cablejat contra el CPD principal o el de recolzament.
- No disponibilitat del servei per fallida dels sistemes d'alimentació ininterrompuda, canvi condicions ambientals, etc...
- Hagués risc elevat d'inundacions dintre del CPD Principal.
- Fos vulnerat l'accés al CPD Principal sense cap registre.

Qualsevol fallida de les descrites pot provocar aturades que poden tenir afectació a un volum de serveis i ciutadans cada cop major.

2 Objecte del contracte

L'objecte de l'expedient és la contractació de serveis de:

1. Manteniment: predictiu, proactiu o preventiu, correctiu¹ i evolutiu
2. Monitorització ¹
3. Gestió i assessorament tècnic

Per les instal·lacions ubicades a :

- CPD principal ubicat a l'edifici Montseny planta -2
- CPD de recolzament ubicat a l'edifici Tramuntana planta 0
- Sala tècnica ubicada a l'edifici Montseny planta -3
- Sala tècnica ubicada a l'edifici Llevant planta 2
- Sala tècnica ubicada a l'edifici Xaloc planta 2
- Sala tècnica ubicada a l'edifici Gregal planta 0
- Sala tècnica ubicada al CAP Barceloneta
- Sala tècnica ubicada al CAP Vila Olímpica
- Sala tècnica ubicada al CAP Larrard

¹ En horari 365x24x7

3 Descripció de la situació actual

El present capítol detalla la situació actual de les instal·lacions i equipaments del PSPV.

3.1 Ubicacions

El PSPV es distribueix en els següents edificis:

- ✓ Recinte principal, situat al carrer d'Esteve Terradas, 30, 08023 Barcelona, i format pels següents edificis:
 - Gregal
 - Hosteleria
 - Llevant
 - Mestral
 - Montseny
 - Porteria
 - Pedraforca
 - Puigmal
 - Tramuntana
 - Xaloc

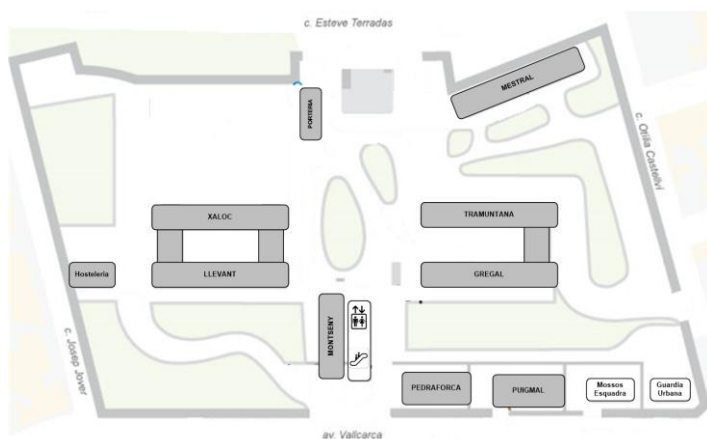


Figura 1 – Distribució física recinte del PSPV

- ✓ Atenció Primària / Consultes Externes:
 - CAP Barceloneta, situat al carrer Passeig Marítim de la Barceloneta, 25 08003 Barcelona.
 - CAP Larrard / CUAP Gràcia, situat al carrer Larrard, 1 08024 Barcelona.
 - CAP Vila Olímpica, situat al carrer Joan Miró, 17 08005 Barcelona.
 - Consultes Externes Hospital de l'Esperança, situat al carrer Passatge Sant Josep de la Muntanya, 12 08024 Barcelona.

4 Descripció del servei

Per tal de garantir la correcta prestació dels serveis de manteniment integral, operació i monitorització del Centre de Processament de Dades (CPD) principal i del CPD de Backup, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa de certificacions oficials emeses pels fabricants de les tecnologies presents a la infraestructura.

Les certificacions exigides asseguruen que l'adjudicatari compta amb el coneixement, la qualificació i l'autorització oficial dels fabricants per intervenir sobre els sistemes crítics de comunicacions, seguretat, virtualització, infraestructura física i monitorització implantats a les instal·lacions de l'Òrgan Contractant.

4.1 Auditoria

Es realitzarà una auditoria prèvia de les instal·lació amb els següents objectius:

- ✓ Lliurament dels esquemes d'arquitectura, inventari de serveis i dades necessàries per a la implantació de cadascun dels sistemes previstos en el present document i per a la migració dels serveis corresponents.
- ✓ Lliurament de tota la informació necessària per a la correcta configuració de cadascun dels elements previstos.
- ✓ Revisió de les infraestructures de suport.

4.2 Sistema de monitorització

El objectiu d'aquest apartat es disposar d'un sistema de control de instal·lacions per la monitorització i gestió dels CPDs i sales tècniques.

L'abast contempla:

1. Recepció, comprovació i gestió d'alertes
2. Suport telefònic immediat
3. Assistència tècnica remota i presencial 24x7
4. Suport 24x7x365
5. Control d'accés
6. Elements a disposar, segons la ubicació:
 - a. Sales tècniques ubicades a CAP Vila Olímpica, CAP Barceloneta, CAP Larrard, Llevant i Xaloc Zona planta:

Sistema de monitorització climatització que inclou:

- Equip amb sistema de monitorització Mini-Monitoring
- Equip control sensors
- 1 x Sonda temperatura/humitat
- Monitorització estat climes (amb relé si fos possible)
- Configuració sistema, quadre d'alertes i definició d'alertes

b. CPD Backup

Sistema de monitorització climatització que inclou:

- Equip amb sistema de monitorització Mini-Monitoring
- Equip control sensors
- 1 x Sonda temperatura/humitat
- Monitorització estat climes (amb relé si fos possible)
- 1 equipo de monitorització VUTVT825DC
- 4 Temperatura/Humitat
- 2 Inundació
- 4 Contactes llibres
- Connexió SNMP 2 SAI's
- Connexió PLC Sistema climatització
- 3 càmeres CCTV – IP

c. CPD Principal

Sistema de monitorització climatització que inclou:

- 2 equips de monitorització Poseidon
- 4 sensor de humitat
- 4 sensor de temperatura
- 1 equip de monitorització VUTVT825DC
- 11 sondes de temperatura i humitat
- 8 contactes secs
- 2 Equip CNM + llicència
- 2 Router amb connexió 3G + targeta SIM
- 2 mòduls de trucades

7. Revisió anual de tots els elements

Les especificacions tècniques inclouen:

1. Monitorització de la infraestructura de suport i de comunicacions mitjançant protocol SNMP i amb possibilitat de integració a sistemes de monitorització actuals del Parc: PRTG
 - a. Monitorització de la disponibilitat de la infraestructura:
 - Sistema de climatització
 - Sistema SAI
 - b. Monitorització dels paràmetres crítics d'estat

2. Monitorització dels indicadors ambientals:
 - a. Monitorització de temperatura i humitat mitjançant la instal·lació de sensors integrats als armaris de comunicacions i servidors
 - b. Monitorització del control de inundació mitjançant la integració amb el sistema de control del sistema de climatització
3. Generació i gestió d'alarmes
 - a. Disponibilitat d'entorn gràfic de monitorització
 - b. Capacitat de parametrització i enviament de notificacions i alarmes

4.3 Manteniment

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la realització d'actuacions preventives i correctives dels serveis i sistemes definits al plec durant tot el període de vigència del contracte.

L'adjudicatari ha d'informar, amb prou antelació, de canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. per disposar de l'aprovació del PSPV.

L'adjudicatari haurà de presentar tots els informes acordats de manera periòdica. Aquests informes s'han d'adaptar progressivament d'acord amb els requisits exposats pel PSPV. Com a mínim, els informes a presentar han de ser els següents:

- Informes tècnics periòdics de la situació dels serveis i sistemes (trimestrals, quadrimestrals, semestrals, anuals) segons correspongui, en funció dels diferents sistemes, resultants de les actuacions preventives, revisions periòdiques, ...
- Informes derivats de les accions realitzades als serveis i sistemes, informes d'incidències i resolució, etc.
- Informes de compliment dels nivells de qualitat i disponibilitat de servei acordats per als diferents sistemes.

4.3.1 Abast

L'abast del servei, segons la ubicació, inclourà les següents tasques de manteniment a:

- a. Sales tècniques ubicades a CAP Vila Olímpica, CAP Barceloneta, CAP Larrard, Llevant i Xaloc 2ona planta:
 - Neteja interna de Racks, equips i entorn immediat (aspirat tècnic, retirada de pols a canalitzacions accessibles, neteja de safates etc)
 - Sanejament dels equips obsolets prèvia validació amb el Parc
 - Sanejament del cablejat i pentinat de cables
 - Equips de ventilació dels Racks
 - Identificació i etiquetatge del panell de fibra òptica i connexions crítiques
 - Safates interiors per a Racks
 - Pulti amb 8 preses de corrent
 - Il·luminació a la sala
 - Plaques de fals sostre trencades

- b. CPD Backup
 - Gestió de protocols
 - Control i seguiment de l'execució dels preventius de maquinària existent considerada important. (SAI's, Generador, Sistema climatització, Extinció, Consums elèctrics)
 - Neteja
 - 1 revisió
- c. CPD Principal
 - Sistema de manteniment que inclou:
 - Climatització
 - Quadre elèctric
 - Grup electrogen
 - Sistema extinció
 - SAI
 - Neteja
 - Tancament i segellat
 - Control d'accés

4.3.2 Qualitat i disponibilitat dels serveis

Pel que fa a la criticitat es consideren tres nivells d'avaries:

1. De criticitat alta: Incidències que causin la no operativitat del sistema.
2. De criticitat mitjana: Incidències que causin l'entrada en funcionament dels mecanismes de redundància.
3. De criticitat baixa: Incidències i alarmes greus que no suposin la no-operativitat ni l'activació del pla de contingència però que suposen una degradació del rendiment del sistema i incidències i alarmes que no representen de manera immediata una degradació del rendiment del sistema.

4.3.3 Serveis de manteniment

Els serveis de manteniment contemplats durant el període de vigència del contracte són:

- Garantia de fabricant.
- Actuacions preventives: l'empresa adjudicatària realitzarà les actuacions preventives corresponents a tots els elements i sistemes implantats per garantir el funcionament òptim.
- Actuacions correctives: en cas d'avaría, l'empresa subministradora ha de substituir l'element avarià i aportar la mà d'obra necessària per a la restitució total del servei.
 - o La cobertura del servei de manteniment contemplat és: 24x7.
Horari laboral ampliat, com a mínim de dilluns a dissabte de 9 a 21 h.
Horari laboral bàsic, com a mínim de dilluns a divendres de 9 a 18 h.
 - o Temps de resposta, a partir de la comunicació al Servei d'Atenció d'Avaries de l'empresa adjudicatària:
4 hores per a avaries de criticitat alta.
8 -12 hores per a avaries de criticitat mitjana.
24 hores per a avaries de criticitat baixa.

La taula a continuació mostra les condicions de manteniment per a cadascun dels sistemes objecte del present plec.

Sistema	Criticitat	Cobertura	Condicions
Sistema d'enllumenat	No crític	Horari laboral ampliat	Preventives: semestral. Correctives: - Temps de resolució avaries criticitat mitja: 8 hores. - Temps de resolució avaries criticitat baixa: 24 hores.
Sistema de electrificació	Crític / No Crític segons afectacions	24 x 7	Preventives: trimestral. Correctives: - Temps de resolució avaries criticitat alta: 4 hores. - Temps de resolució avaries criticitat mitja: 8 hores. Temps de resolució avaries criticitat baixa : 24 hores.
Sistema de climatització	Crític / No Crític segons afectacions	24 x 7	Preventives: trimestral. Correctives: - Temps de resolució avaries: criticitat alta: 4 hores. - Temps de resolució avaries criticitat mitja: 8 hores. Temps de resolució avaries criticitat baixa : 24 hores.
Sistema de detecció i extinció de incendis	Crític / No Crític segons afectacions	24 x 7	Preventives: trimestral. Correctives: - Temps de resolució avaries criticitat alta: 4 hores. - Temps de resolució avaries criticitat mitja: 8 hores. Temps de resolució avaries criticitat baixa : 24 hores.
Sistema de control de accés	No Crític	Horari laboral ampliat	Preventives: semestral. Correctives: Temps de resolució avaries criticitat mitja: 8 hores. Temps de resolució avaries criticitat baixa : 24 hores.
Sistema de monitorització	Crític / No Crític segons afectacions	24 x 7	Preventives: trimestral. Correctives: - Temps de resolució avaries criticitat alta: 4 hores. - Temps de resolució avaries criticitat mitja: 8 hores. Temps de resolució avaries criticitat baixa : 24 hores.

L'adjudicatari del plec haurà d'adjuntar còpia del contracte de garantia proposat.

4.4 Gestió i assessorament tècnic

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part del proveïdor seleccionat, és a dir, es desitja que el proveïdor seleccionat sigui un veritable soci tecnològic del PSPV. Això implica, entre d'altres:

- Informar als responsables que es designin per part del PSPV de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar els requisits per a la electrificació, comunicació entre sistemes, integracions o altres aspectes no contemplats en el present document i que són requisit per a la posada en marxa dels elements i serveis contemplats.
- Facilitar la informació necessària per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuïn amb l'equipament subministrat.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.
- Facilitar al personal del PSPV la transferència del coneixement de la instal·lació i l'entorn tecnològic.

Disposició de 100 hores anuals per a l'execució de peticions específiques relacionades amb la gestió i manteniment de la xarxa. Aquestes hores es destinaran a atendre les necessitats puntuals que puguin sorgir durant el període del contracte. Les hores no utilitzades durant l'any en curs són acumulables i poden ser transferides al següent any contractual, garantint així una flexibilitat màxima en la gestió dels recursos.

4.5 Tancament i traspàs del servei

L'adjudicatari inclourà un **pla detallat de traspàs de coneixement de la solució** que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb el traspàs, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

El Pla de devolució del servei haurà d'incloure:

- Identificació dels procediments de devolució del servei
- Proposar la metodologia de seguiment i coordinació de la devolució del servei, amb la màxima qualitat
- Establiment de la planificació detallada de la devolució del servei, indicant les fases, les tasques, les durades estimades, els resultats obtinguts, les fites a aprovar i la qualificació, quantificació i dedicació dels recursos humans.

Es preveu que el període de devolució sigui igual o inferior a tres setmanes. L'adjudicatari serà responsable d'oferir el servei contractat amb tots els nivells de servei definits des de l'inici del contracte i haurà de realitzar una fase de captura del coneixement amb l'actual adjudicatari del servei preveient que haurà de dedicar un esforç mínim de 2 recursos addicionals durant un període no inferior de 120 hores (2 recursos x 120 hores), inclòs dintre del cost econòmic del servei contractat.

L'empresa contractista serà responsable del lliurament de la documentació final de la instal·lació. No s'acceptarà el projecte si no es presenta tota la documentació. La documentació inclourà com a mínim:

- Memòria tècnica de la instal·lació, en format electrònic, amb la descripció de cadascun dels subsistemes que preveu aquest plec i l'oferta presentada.
- Document detall de les configuracions i parametritzacions realitzades.
- Procediments detallats de cada configuració, i de circuit i procediments d'escalat de problemes i la seva resolució.

5 Requeriments generals

Adicionalment als requeriments de cada servei, hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis associats, que són comuns a tots els serveis, i que l'empresa contractista haurà de satisfer segons la següent relació de requeriments:

5.1 Model de relació

L'empresa contractista i el PSPV constituïran, com a mínim, un Comitè de Direcció. Totes les decisions adoptades seran d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i del PSPV, vetllant pel correcte compliment del contracte i facilitant la presa de decisions d'alt nivell.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a PSPV per part de l'equip de projecte del contractista, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El contractista aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

5.1.1 Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili

En general per part del **PSPV** els membres i les seves funcions seran:

Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).

- Gestionar el contracte amb l'empresa contractista.
- Coordinar-se amb la direcció funcional, el coordinador del projecte i l'equip de treball del PSPV.
- Acordar amb el responsable del projecte de l'empresa contractista les mesures de qualitat i resultats, i controlar la prestació del servei d'acord amb elles.
- Acordar amb el director del servei de l'empresa contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
- Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
- Assegurar que el contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan sigui necessari les oportunes auditories.
- Revisió del compliment dels compromisos acordats en sessions anteriors

Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat

- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.

- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

Tècnics àrea TIC:

- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

5.1.2 Perfils de l'adjudicatari

Per part de l'**empresa contractista** els perfils que es requereixen son:

Responsable del projecte

- Es requereix:
 - o Gestió de projectes.
 - o Experiència mínima demostrable de 5 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
 - o Assegurar que l'empresa contractista compleixi les seves obligacions contractuals.
 - o Assegurar el compliment d'objectius i ANS.
 - o Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i la gestió del contracte.
 - o Escalar assumptes a la direcció de l'empresa contractista quan sigui necessari.
 - o Donar suport a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicionals i canvis d'abast davant del PSPV.
 - o Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques de contracte.
 - o Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o compatibilitat que pogués sorgir.
 - o Realitzar la coordinació efectiva amb el responsable de l'equip de treball de l'empresa contractista.

Cap de projecte i responsable de l'equip de treball, per part de l'adjudicatari.

Serà el màxim responsable del procés d'implantació per una banda i de garantir la correcta prestació del servei de suport i manteniment per l'altra.

- Es requereix:
 - o Gestió i implantació de projectes similars.
 - o Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.

- Les seves funcions són:
 - o Liderar el projecte.
 - o Interlocució i coordinació amb la direcció de projecte del PSPV.
 - o Planificació i seguiment de la implantació.
 - o Elaboració i entrega d'actes de les reunions de seguiment d'implantació.
 - o Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en el present concurs.
 - o Gestió dels equips de treball.
 - o Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
 - o Detecció d'oportunitats de millora.
 - o Entrega de documentació final d'implantació.
 - o Entrega d'informes de prestació del servei.
 - o Aquest recurs haurà de disposar de titulació universitària en enginyeria.

Responsable de l'equip de treball

- Es requereix:
 - o Gestió i implantació de projectes similars.
 - o Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
 - o Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat pel client.
 - o Gestionar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
 - o Actuar com a referent de l'empresa contractista per a facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la provisió del servei.
 - o Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - o Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
 - o Realitzar la coordinació amb el Coordinador del projecte del PSPV.
 - o Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - o Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - o Assegurar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
 - o Promoure sessions de treball per facilitar la comunicació amb l'equip de control del servei del PSPV.

Equip de treball

- Es requereix:
 - o Gestió i implantació de projectes similars.
 - o Experiència mínima demostrable d'1 any en tasques similars.

- Les seves funcions són:
 - o Situació escalat de peticions i incidències
 - o Escalat de peticions i incidències
 - o Detalls derivats de la resolució dels tiquets
 - o Documentació afegida o modificada a la Base de Dades de Coneixement de la solució aplicada - Dades de volum del servei

Es requereix dos perfils:

- o Esdevindran els responsables dels serveis professionals d'implantació sol·licitats.
- o Esdevindran els referents tècnics des del punt de vista del suport i gestió.
- o Entrega d'informes de prestació relatius a implantació i incidències.
- o Esdevindran l'escalat de les incidències i peticions a nivell més especialitzat o suport de fabricants.

5.2 Òrgan de gestió

5.2.1 Comitè de direcció

Seran objecte del Comitè de Direcció les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són:

Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable del projecte.
- Responsable de l'equip de treball.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat de les instal·lacions indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
 - Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
 - Quadre de comandament global del servei
 - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
 - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

- Informes de propostes d'optimització o evolució i Informes de noves necessitats
- De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà mensual i semestral pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació

5.3 Informes i Lliurables

L'adjudicatari ha de presentar uns informes per el seguiment del projecte de l'àrea TIC atenent a la definició del servei. El disseny de l'informe serà preferentment tipus fitxa amb gràfics. Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

5.3.1 Informe setmanal

Totes les setmanes l'empresa contractista lliurarà un resum de l'estat de les instal·lacions indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació.

5.3.2 Informe Comitè de Direcció

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula a l'apartat **5.2.1** Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Revisió acords i temes pendents comitè anterior o Visió global
- Quadre de comandament global del servei
- Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia
- Seguiment operatiu: quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

5.3.3 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques

Aquest informe té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions i canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes que obliguen a analitzar i prendre decisions.

Aquest informe s'entregarà a finals d'any i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:

- Sobre les tendències tecnològiques: tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada, descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les funcionalitats desenvolupades al Parc Sanitari Pere Virgili.
- Sobre les tendències estratègiques: anàlisi de tendència, propostes de millora, propostes de formació, gestió del canvi o documentals, propostes per reduir riscos identificats.

El Parc podrà demanar a l'adjudicatari la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.

Totes les documentacions s'hauran de lliurar en format PDF.

El idioma de la documentació serà el català.

5.4 Adequació permanent a les necessitats

El PSPV és un organisme dinàmic i això comporta, entre d'altres adaptar-se a la necessitat de fer modificacions per adequar el servei a la realitat del PSPV a cada moment.

El PSPV no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes. A més, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació tècnica per part del personal del PSPV en tasques associades a la posada en marxa, a excepció de tasques de seguiment i de les necessàries col·laboracions en el coneixement de la configuració interna dels serveis i sistemes del PSPV.

5.5 Condicions de la prestació del servei

5.5.1 Gestió incidències, evolutius i suport

S'establirà un circuit i mètode de comunicació de:

- incidències (correctiu)
- sol·licituds de millora del Sistema (evolutiu)
- sol·licituds de suport funcional

5.5.2 Horari de prestació del servei

L'horari d'atenció (horari d'oficina) ha de donar cobertura de 9 a 18 de dilluns a divendres.

El responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària haurà de presentar informes periòdics, i tots aquells altres que a petició del Responsable/s del Projecte poguessin servir per a la òptima consecució dels objectius previstos.

En cas d'aturada del servei es regirà pels horaris de manteniment.

5.5.3 Eina de gestió tiqueting (ITSM)

L'adjudicatari ha de integrar-se a l'eina de gestió de tiquets que te actualment PSPV per atendre els tiquets que es puguin generar i fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei .

L'eina de gestió permet la generació de tiquets mitjançant l'enviament de correus o de forma manual amb trucada telefònica al servei del CAU.

Les dades a recollir en cada cas estaran tabulades a la Base de Dades de Coneixement, que serà propietat del PSPV i compartida amb el CAU, que s'anirà alimentant amb la informació que es vagi recollint en cada cas nou, per part de l'oficina de l'adjudicatari i el propi PSPV en les actuacions presencials.

5.5.4 Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.
- Eina tiqueting (ITSM).

Altres mitjans que l'adjudicatari o el PSPV puguin posar a l'abast dels usuaris.

5.5.5 Ubicació física del servei

El servei s'oferirà a les instal·lacions de l'adjudicatari.

5.6 Visita Prèvia

Perquè les empreses licitadores puguin valorar el cost dels treballs especificats en el present plec, es realitzarà una visita prèvia al recinte del PSPV i als centres d'Atenció Primària amb data a determinar pel PSPV. La data i lloc es farà pública a l'apartat "Avisos" de l'espai de la licitació de la Plataforma de serveis de Contractació Pública.

La visita ha de permetre els licitadors recollir tota la informació necessària per elaborar la seva proposta en la modalitat "claus en ma".

La visita serà conjunta amb tots els licitadors, limitant l'assistència a un representant per empresa. Tots els licitadors que hagin realitzar la visita obligatòria podran sol·licitar visites complementàries

Aquesta visita serà obligatòria per tal de poder presentar proposta a la licitació.

6 Execució del projecte

L'adjudicatari designarà un equip de treball responsable de la prestació del servei de forma que faciliti les interlocucions i la gestió de forma eficaç.

L'adjudicatari han de detallar els aspectes relatius a l'organització proposada per a la realització dels treballs requerits, sota la direcció del responsable del servei al Parc i que hauran les següents fases metodològiques per a la posada en marxa del servei:

- Presentació auditoria dels CPDs i de les sales tècniques que permeti prestar el servei en els nivells exigits. **(màxim 1 setmana)**.
- Elaboració de:
 - Pla de posada en marxa del servei que inclourà tots els aspectes organitzatius, procedimentals, documents funcionals, de planificació i tècnics necessaris per al inici del servei.

Com a mínim, el Pla de posada en marxa inclourà el detall de les diferents fases, subfases i activitats periodificades identificant recursos i esforços per part d'ambdós, l'actual i el futur contractista: model de relació amb el Parc i resta de proveïdors d'altres sistemes indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una; metodologia de seguiment i coordinació, posada en marxa, certificació i qualitat de tots els serveis requerits a l'apartat **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** 4 Descripció del servei d'aquest document.

S'establirà de forma conjunta la data d'inici de cada una de les actualitzacions de la plataforma de l'aplicació.

La data de finalització només es podrà variar amb el vistiplau del PSPV.

- Pla de Suport post posada en marxa
- Pla detallat de traspàs de coneixement del servei

(màxim 2 setmanes)

- Aprovació part del Parc o rectificació per part de l'adjudicatari dels aspectes no acceptats pel Parc **(màxim 1 setmana)**

Es preveu que el període de posada en marxa sigui com a màxim de **quatre setmanes**, a la finalització del qual l'adjudicatari assumirà la responsabilitat d'oferir el servei contractat amb tots els nivells de servei definits.

Durant el període de posada en marxa haurà de realitzar una fase de captura del coneixement amb l'actual prestador del servei, preveient que haurà de dedicar un esforç mínim de 2 recursos durant un període no inferior de 160 hores (2 recursos x 160 hores), inclòs dintre del cost econòmic del servei contractat. Com a mínim un d'aquest dos recursos, serà la persona que tindrà continuïtat al servei com responsable del projecte.

6.1 Requeriments d'execució

Es requereixen per part de l'empresa contractista els següents serveis:

- ✓ Els serveis necessaris per dur a terme la configuració dels diferents equips.
- ✓ Els serveis de falta dels sistemes instal·lats durant el període de vigència del contracte.
- ✓ Els serveis de traspàs del coneixement al personal del PSPV (documentació i formacions).
- ✓ Els serveis de gestió de residus de l'equipament actual que el PSPV decideixi no reaprofitar.

7 Altres consideracions

Tots els treballs hauran de desenvolupar-se en el marc de la legislació vigent aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicacions per a l'entorn d'un Campus o Parc.

El Parc facilitarà a l'adjudicatari tota la informació requerida corresponent a la situació actual en infraestructures, sistemes actuals, organització, responsables i interlocutors, etc., per tal de garantir l'optimització en la planificació del servei requerit.

L'adjudicatari facilitarà la visita i examen de qualsevol procés o fase del servei, estant obligat a subministrar quanta informació tècnica li sigui requerida i jurídicament resulti possible.

7.1 Presentació de la documentació

Tota la documentació es presentarà mitjançant l'eina digital en format informàtic PDF i en idioma català.

El contractista haurà d'incloure en llurs ofertes els següents documents:

- Auditoria, segons descrit a l'apartat 4.1 Auditoria.
- Pla de posada en marxa del servei que inclourà les activitats i planificació, descrit a l'apartat 6 Execució del projecte.
- Pla de suport post posta en marxa que detalli la gestió i operació del servei atenció a les incidències i peticions i el pla de seguiment del servei descrit a l'apartat 4 Descripció del servei
- Pla de traspàs i devolució del servei descrit a l'apartat 4.5 Tancament i traspàs del servei.